

2 *Surabaya*

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP HOTEL KARTIKA CHANDRA JAKARTA**

## **S K R I P S I**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



*KK  
B. 934/96  
Was.  
a*

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

**DIAJUKAN OLEH :**  
**W A S I S T O M O**  
**No. Pokok : 049113777**

**KEPADA**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**S U R A B A Y A**  
**1996**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
HOTEL KARTIKA CHANDRA JAKARTA**

DIAJUKAN OLEH :

WASISTOMO

No. Pokok : 049113777

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Ec. Sri Wahjuni Astuti, MS.

TANGGAL 9-2-'96

KETUA JURUSAN,



Dra. Ec. Endang Poernomowati

TANGGAL 13-2-1996

## ABSTRAKSI SKRIPSI SARJANA EKONOMI

NAMA : WASISTOMO

NIM : 049113777

TAHUN PENYUSUNAN : 1995

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP HOTEL  
KARTIKA CHANDRA JAKARTA

### ISI :

DKI Jakarta merupakan salah satu pintu masuk bagi wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Mereka datang ke Indonesia dengan mempunyai berbagai motivasi yaitu berlibur, bisnis, pendidikan dan lain-lain. Selain adanya berbagai motivasi tersebut, posisi Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan pusat perekonomian Indonesia membuat Jakarta selalu ramai oleh kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara dan jumlah wisatawan baik mancanegara maupun domestik yang mengunjungi Jakarta selalu bertambah setiap tahun.

Selama tinggal di Jakarta, bagi wisatawan yang tidak mempunyai kerabat atau kenalan akan menginap di hotel, baik berbintang maupun non bintang. Sejak tahun 1991 hingga 1994 jumlah hotel berbintang (sesuai dengan penelitian penulis) selalu bertambah jumlahnya, baik jumlah hotel dan jumlah kamar. Akibat dari pertambahan ini adalah menurunnya tingkat hunian kamar rata-rata bagi industri perhotelan.

Salah satu hotel berbintang empat yang ada di Jakarta adalah Hotel Kartika Chandra. Hotel ini berdiri sejak 1969, dan diresmikan oleh Ibu Tien Soeharto sejak 20 Januari 1971. Akibat dari terus bertambahnya jumlah hotel dan kamar hotel, Hotel Kartika Chandra mengalami penurunan tingkat hunian kamar rata-rata. Untuk itu diadakan penelitian dari penulis apakah persepsi konsumen telah sesuai dengan harapan mereka dalam memilih hotel.

Penelitian dilaksanakan dengan penyebaran kuesioner kepada tamu Hotel Kartika Chandra. Metode pengambilan sampel yaitu *purposive random sampling*, dimana kriteria responden telah ditentukan sebelumnya yaitu konsumen yang menginap di hotel ini dengan tujuan bisnis, dan semua konsumen mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel. Alat uji yang digunakan adalah *Tes Ranking Berganda Wilcoxon* untuk *Data Berpasangan* melalui program komputer SPSS.

Dari hasil dari penelitian dapat diketahui bahwa dari sebelas atribut yang diuji kesamaannya antara persepsi dan harapan dapat disimpulkan

bahwa atribut *ruang lobby, pelayanan karyawan, fasilitas hiburan, lokasi hotel, dan tarif* telah memenuhi harapan konsumen. Sementara *reputasi hotel, ruangan kamar, makanan dan minuman, fasilitas bisnis, fasilitas olah raga dan periklanan* belum memenuhi harapan konsumen.

Dari penelitian ini dapat dikatakan bahwa hotel Kartika Chandra mengalami penurunan tingkat hunian kamar rata-rata sebenarnya bukan karena jeleknya atribut hotel, tetapi ada faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini. Dan untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam serta lebih terperinci, perlu kiranya dilaksanakan penelitian lanjutan oleh pihak lain.